



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA 2023

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah Kita sampaikan kehadiran Illahi Robby, karena berkat Rahmat dan taufiq-Nya sehingga laporan survei kepuasan mahasiswa ini dapat terselesaikan. Laporan survei kepuasan mahasiswa ini disusun agar dapat diketahui sejauh mana kepuasan masyarakat dalam pelayanan dapat diketahui sebagai bagian dari unsur pelayanan bermutu yang mengarah kepada pengguna STIT Miftahul Ulum Bangkalan.

Untuk itu ucapan terimakasih kami sampaikan kepada seluruh pimpinan (Ketua, wakil ketua I, II, III) yang telah memberikan masukan dan arahan serta seluruh tim Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) yang telah menyelesaikan proses penyusunan laporan survei kepuasan mahasiswa ini hingga selesai.

Harapan kami semoga laporan survei kepuasan mahasiswa ini ini dapat dijadikan acuan dalam pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa. Saran dan masukan yang membangun sangat kami harapkan dari semua pihak agar laporan ini menjadi lebih sempurna.

Bangkalan, 7 Juni 2023

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	2
Daftar Isi.....	3
A. Latar Belakang	4
B. Tujuan	4
C. Mekanisme	4
1. Perencanaan Survei	4
2. Jenis dan Desain Kuesioner.....	5
3. Pengumpulan Data	6
D. Hasil Survei.....	7
Lampiran	10

A. Latar Belakang

Survei kepuasan mahasiswa merupakan instrumen penting dalam upaya penjaminan mutu pendidikan tinggi. Melalui survei ini, institusi dapat memperoleh umpan balik langsung dari mahasiswa mengenai kualitas layanan yang diberikan, baik dari aspek pengajaran, fasilitas, maupun administrasi. Hasil survei menjadi dasar bagi perbaikan berkelanjutan dan perumusan kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan mahasiswa. Laporan ini disusun sebagai bukti dukung akreditasi dan sebagai panduan internal untuk peningkatan mutu.

B. Tujuan

1. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non-akademik.
2. Mengidentifikasi dimensi layanan yang memiliki skor kepuasan tertinggi dan terendah.
3. Menyediakan data dan informasi yang akurat sebagai dasar perumusan rekomendasi perbaikan.

C. Mekanisme

Mekanisme survei kepuasan mahasiswa melibatkan serangkaian langkah yang dirancang untuk mengumpulkan, menganalisis, dan memahami persepsi survei kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek di perguruan tinggi. Berikut adalah mekanisme yang digunakan:

1. Instrumen Survei

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner daring yang terdiri dari 28 pernyataan, mengukur tiga dimensi kepuasan mahasiswa (pelayanan bidang akademik dan kemahasiswaan, fasilitas, pembelajaran dosen) dengan skala Likert 1-5 (1=Sangat Tidak Puas, 5=Sangat Puas).

2. Perencanaan Survei

a. Populasi dan Sampel

Populasi survei adalah seluruh mahasiswa aktif. Sampel diambil secara acak dengan jumlah 160 responden mahasiswa dari program studi PAI dan PGMI di STIT Miftahul Ulum Bangkalan dan semester.

b. Detail Pelaksanaan

Komponen	Keterangan
Periode Pelaksanaan	22 April 2024 s.d. 12 Juni 2024
Sasaran Responden	Mahasiswa Aktif STIT Miftahul Ulum Bangkalan
Total Responden	160 Mahasiswa

c. Agenda Kegiatan

1. Sosialisasi pengisian survei melalui grup koordinasi mahasiswa.
2. Pengisian kuesioner oleh responden secara mandiri.
3. Penutupan link survei dan penarikan data mentah.
4. Verifikasi dan validasi data oleh Unit Penjaminan Mutu.

3. Jenis dan Desain Kuesioner

Kuisisioner dalam survei kepuasan mahasiswa telah dirumuskan oleh Lembaga Penjaminan Mutu STIT Miftahul Ulum Bangkalan, yaitu:

Tabel 1. Survei Kepuasan Mahasiswa

No	Aspek Yang Dinilai	SKOR				
A. Pelayanan Bidang Fasilitas						
1	Kondisi sarana perkuliahan di STIT Miftahul Ulum Bangkalan	1	2	3	4	5
2	Kenyamanan situasi belajar di STIT Miftahul Ulum Bangkalan yang dapat memotivasi belajar mahasiswa	1	2	3	4	5
3	Pelayanan bagian kerumahtanggaan dalam melayani kebutuhan (sarana dan prasarana) mahasiswa	1	2	3	4	5
4	Hubungan personal di bagian kerumahtanggaan (Satpam, <i>Cleaning Service, Office Boy</i>) untuk kenyamanan mahasiswa menuntut ilmu di STIT Miftahul Ulum Bangkalan	1	2	3	4	5
5	Kondisi tempat parkir kendaraan	1	2	3	4	5
	SKOR					

B. Pembelajaran Dosen						
1	Kerajinan dosen	1	2	3	4	5
2	Ketepatan mengawali dan mengakhiri perkuliahan	1	2	3	4	5
3	Pelaksanaan evaluasi / konfirmasi pemahaman mahasiswa	1	2	3	4	5
4	Komunikasi dua arah antara dosen dan mahasiswa	1	2	3	4	5
5	Soal selaras dengan tujuan perkuliahan	1	2	3	4	5
6	Cakupan sumber/literatur	1	2	3	4	5
7	Materi relevan dan bermanfaat	1	2	3	4	5
8	Sistematika dan kedalaman materi	1	2	3	4	5
9	Kesesuaian materi dan topik	1	2	3	4	5
10	Artikulasi dan volume suara	1	2	3	4	5
11	Teknik presentasi dan gaya penyajian materi	1	2	3	4	5
12	Penguasaan kelas dan audiens	1	2	3	4	5
13	Penguasaan materi	1	2	3	4	5
14	Sikap selama mengajar	1	2	3	4	5
15	Kerapihan dosen saat mengajar	1	2	3	4	5
SKOR						
C. Bidang Akademik dan Kemahasiswaan						
1	Pelayanan administrasi akademik dan kemahasiswaan dari Subbagian Akademik dan Kemahasiswaan	1	2	3	4	5
2	Sikap pelayanan staf di Subbagian Akademik dan Kemahasiswaan	1	2	3	4	5
3	Pelaksanaan bimbingan kemahasiswaan selama semester ini bagi mahasiswa	1	2	3	4	5
4	Ketertarikan untuk mengikuti kegiatan bimbingan kemahasiswaan	1	2	3	4	5
5	Manfaat dan kinerja ormawa	1	2	3	4	5
6	Keaktifan Anda dalam mengikuti kegiatan ekstrakurikuler di STIT Miftahul Ulum Bangkalan	1	2	3	4	5
7	Pengaruh keberadaan dan kinerja ormawa yang ada di STIT Miftahul Ulum Bangkalan terhadap motivasi belajar Anda	1	2	3	4	5
SKOR						

4. Pengumpulan Data

a. Distribusi Kuisioner

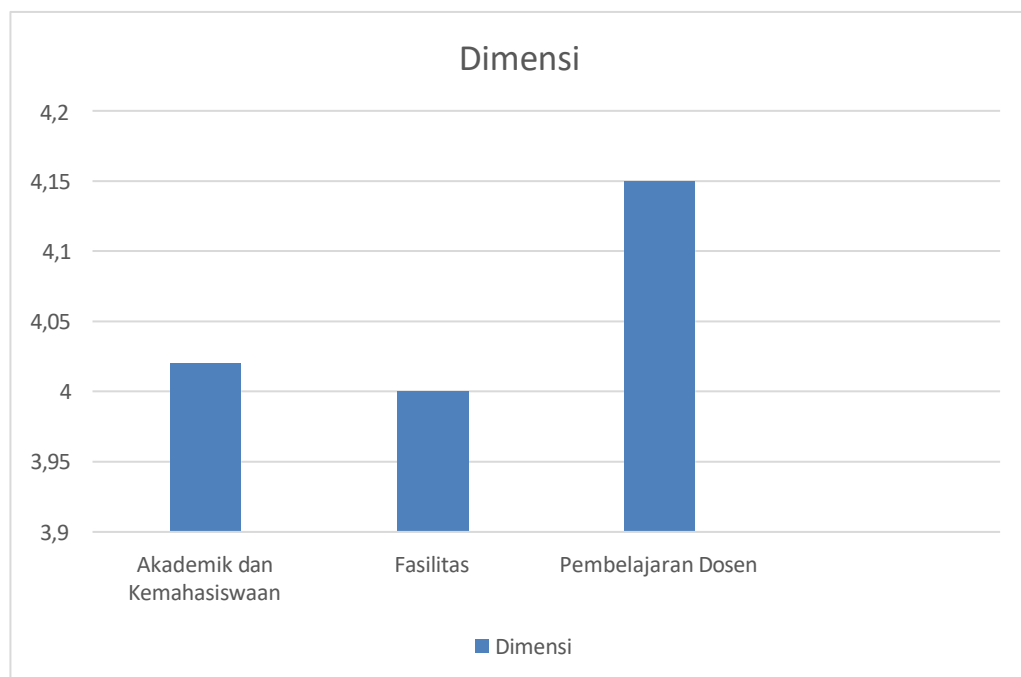
- 1) Survei dilakukan secara online
- 2) Survei kepuasan mahasiswa diberikan sosialisasi dan panduan pengisian

b. Periode Pengisian: 15-20 Mei 2023

- c. Monitoring: Pimpinan memonitor keterisian angket dan memberi peringatan kepada responden yang belum mengisi angket survei.
- 5. Analisis Data
 - a. Mengumpulkan dan mengagregasi semua respons.
 - b. Menganalisis data untuk mendapatkan *insight* tentang kepuasan dan area yang memerlukan perbaikan.
 - c. Menggunakan alat statistik yang sesuai untuk analisis.
- 6. Pelaporan Hasil
 - a. Menyusun laporan yang mencakup temuan, interpretasi, dan rekomendasi.
 - b. Menyajikan hasil kepada stakeholder yang relevan, seperti pimpinan perguruan tinggi, dosen, dan tenaga kependidikan.
- 7. Tindak Lanjut
 - a. Mengidentifikasi langkah-langkah konkret berdasarkan temuan dan rekomendasi dari survei.
 - b. Melaksanakan perbaikan dan inisiatif baru berdasarkan hasil survei.
 - c. Melakukan evaluasi efektivitas tindakan yang diambil.

D. Hasil Survei

Hasil survei yang telah dilakukan memperoleh hasil sebagaimana diagram berikut:



Dimensi ini mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas dan efektivitas layanan yang berkaitan langsung dengan proses akademik dan dukungan kemahasiswaan. Aspek-aspek yang dievaluasi meliputi, namun tidak terbatas pada, proses registrasi dan administrasi akademik, bimbingan dan konseling, layanan perpustakaan, ketersediaan informasi akademik, serta dukungan untuk kegiatan organisasi dan pengembangan diri mahasiswa. Tingkat kepuasan pada dimensi ini mencerminkan seberapa baik perguruan tinggi dalam memfasilitasi perjalanan akademik dan non-akademik mahasiswa, memastikan mereka mendapatkan dukungan yang memadai untuk keberhasilan studi dan pengembangan potensi diri.

Evaluasi pada dimensi fasilitas berfokus pada penilaian mahasiswa terhadap ketersediaan, kualitas, dan kenyamanan sarana dan prasarana fisik yang mendukung kegiatan belajar mengajar dan kehidupan kampus. Ini mencakup fasilitas ruang kelas, laboratorium, studio, perpustakaan, area olahraga, kantin, toilet, akses internet, serta lingkungan kampus secara keseluruhan. Tingkat kepuasan pada dimensi ini menunjukkan sejauh mana infrastruktur fisik perguruan tinggi memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa, menciptakan lingkungan yang kondusif dan mendukung proses pembelajaran serta aktivitas sosial mereka.

Dimensi pembelajaran dosen mengukur kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pengajaran, kompetensi, dan interaksi dengan para dosen. Aspek yang dinilai meliputi kemampuan dosen dalam menyampaikan materi, kejelasan penjelasan, penggunaan metode pengajaran yang bervariasi dan inovatif, ketersediaan dosen untuk konsultasi, objektivitas dalam penilaian, serta sikap dan etika profesional dosen. Tingkat kepuasan pada dimensi ini merupakan indikator kunci efektivitas proses transfer ilmu dan pembentukan karakter mahasiswa, serta menunjukkan kualitas interaksi edukatif antara dosen dan mahasiswa di lingkungan akademik.

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, berikut adalah ringkasan persentase kepuasan mahasiswa untuk setiap dimensi yang dievaluasi:

Dimensi Evaluasi	Rata-rata
Pelayanan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan	4,02
Fasilitas	4
Pembelajaran Dosen	4,15

Hasil survei kepuasan mahasiswa menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat positif. Dari total responden, sebanyak 126 mahasiswa menyatakan pelayanan dalam kategori sangat baik, menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan.

Selanjutnya, 24 mahasiswa memberikan penilaian baik, yang mengindikasikan bahwa layanan telah memenuhi harapan dengan kualitas yang memadai. Sebanyak 10 mahasiswa menilai dalam kategori cukup, yang berarti masih terdapat beberapa aspek yang dapat ditingkatkan untuk mencapai kepuasan yang lebih optimal.

Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik (0), sehingga dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas layanan telah berjalan dengan baik dan tidak ada penilaian negatif dari mahasiswa.

Secara keseluruhan, hasil evaluasi menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori baik, dengan dimensi pembelajaran dosen menunjukkan kepuasan tertinggi dan dimensi fasilitas memerlukan perhatian lebih lanjut. Analisis lebih lanjut terhadap setiap indikator dalam masing-masing dimensi akan memberikan gambaran yang lebih detail mengenai area kekuatan dan area yang memerlukan perbaikan.

Lampiran

Lampiran jawaban kuisisioner kepuasan mahasiswa berada dalam link berikut ini:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ZRSP0wzAz2SAU0OrSX6L_VLDLpQAbaDVFfoR0JTxAyI/edit?gid=115570136#gid=115570136

Lampiran form pengisian kepuasan dosen berada dalam link berikut ini:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf_0URAPQypFqmCxeT7s-Sqj7Q905rapSOkBAfqKfIMelbjtg/viewform